

пользователями, формирование положительного имиджа, изучение мнений о библиотечных услугах.

В первую очередь, ведение групп предполагает готовность администратора к постоянному «on-line общению»: как на рабочем месте, так и вне его, поскольку именно «эффект присутствия» библиотекаря-консультанта (эксперта, модератора), т.е. «очеловечивание» процесса виртуального диалога позволяет говорить об обращении к технологии «Web 3.0».

Подводя итог всему вышесказанному, хотелось бы отметить, что потребности в новых механизмах обработки и передачи информации, организации взаимодействия и даже сотрудничества между библиотекарем и читателем (обе «стороны» могут выступать экспертами в определенной сфере), формировании позитивного имиджа и повышении авторитета библиотек как значимых информационно-культурных центров определяет необходимость использования технологии «Web 3.0».

### **Литература**

1. Гончарук, А.Е. Использование технологий Web 3.0 для организации новых форм обслуживания и взаимодействия с пользователями в интернет-пространстве [Электронный ресурс] / А.Е. Гончарук // Моргенштерновские чтения – 2014. Библиография в эпоху цифровых коммуникаций: традиции и новации: материалы регион. науч.-практ. конф. (Челябинск, 29 сент. 2014 г.); сост. Н. П. Ситникова. – Челябинск, 2015. – 72 с. – Режим доступа: [http://chgik.ru/sites/default/files/supportfile/mat\\_konf\\_morgenshtern\\_2014.pdf](http://chgik.ru/sites/default/files/supportfile/mat_konf_morgenshtern_2014.pdf). – Дата доступа: 29.09.2019.
2. Ивина, К. На пути к Библиотеке 4.0 [Электронный ресурс] / К. Ивина, Е. Кудрина // Информационно-аналитический журнал «Университетская книга». – Режим доступа: <http://www.unkniga.ru/biblioteki/vuzbiblio/9019-biblioteka-universiteta-30-tsentr-servisov-i-innovatsiy-2.html>. – Дата доступа: 27.09.2019.
3. Лобузина, Е.В. Библиотечные технологии организации знаний в электронной научно-образовательной среде [Электронный ресурс] / Е.В. Лобузина // Научная электронная библиотека «Киберленинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bibliotechnye-tehnologii-organizatsii-znaniy-v-elektronnoy-nauchno-obrazovatelnoy-srede>. – Дата доступа: 29.09.2019.

## **ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ В ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ УНИВЕРСИТЕТА** **Мелентьева Е.Ю.**

*Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова», г. Витебск, Республика Беларусь*

Одна из основных стратегических задач высшей школы в современном мире – это формирование и развитие в учреждениях высшего образования (УВО) собственной информационно-образовательной среды (ИОС) как составляющей единого информационного образовательного пространства.

Основной целью создания ИОС является реализация условий повышения качества обучения, доступности образования, обеспечения эффективности образовательного процесса и конкурентоспособности УВО.

В УВО субъекты образования вносят свой вклад в формирование ИОС, имеют свои преимущественно статусные подходы к её рассмотрению: педагогические, технологические, информационные и другие.

Библиотеки являются неотъемлемой частью ИОС УВО. В библиотечно-информационной практике ИОС рассматривается с позиций ресурсной и коммуникационной концепций, поскольку библиотека выступает информационно-ресурсной базой образовательного процесса.

Научная библиотека (НБ) Витебского государственного университета имени П.М.Машерова (ВГУ), как субъект ИОС, кумулирует, структурирует, предоставляет информационные ресурсы и сервисы, организует их эффективное использование, осуществляет значительную часть содержательного наполнения ИОС.

Успешная работа НБ в ИОС университета зависит от максимально высокой степени ориентации на пользователей, а эффективность обслуживания – от знания потребностей пользователей, как базы для выработки результативной стратегии библиотеки. Для этого необходимо изучать спрос на информационно-библиотечные услуги и уровень требований к ним, используя стандартный инструментарий управления качеством.

Задача повышения качества услуг в НБ ВГУ была и остается актуальной. Для обеспечения гарантий качества в общей системе менеджмента качества (СМК), в которой НБ работает с 2010 года, ведущее место отводится позиции и мнению потребителей услуг, предоставляемых библиотекой.

Для получения достоверных данных необходимо регулярно проводить социологические исследования целевой аудитории библиотеки. Анкетирование является одним из механизмов СМК, обеспечивающим обратную связь с потребителем библиотечных услуг.

Процедура анкетирования была введена в НБ ВГУ в 2011 году. Основная цель исследования – выявить слабые звенья в организации деятельности библиотеки. Его результаты – способствовать улучшению в организации деятельности библиотеки, а также усилению мотивации роста и совершенствования профессиональных знаний и умений библиотечных работников. Период проведения анкетирования – апрель-июнь каждого учебного года. Целевая аудитория – студенты, магистранты, профессорско-преподавательский состав университета. Метод сбора данных – групповое анкетирование. Отчет по результатам анкетирования НБ предоставляет представителю руководства по качеству и охране труда в университете.

В ходе исследования в 2011-2018 годы было опрошено 1079 человек, из которых 925 – студенты всех факультетов, 30 – магистранты, 124 – преподаватели университета.

Работу библиотеки респонденты оценивали по 5-бальной шкале. Коэффициенты удовлетворенности пользователей в баллах соответствуют определенной степени удовлетворенности: 3,10-3,60 – низкая степень удовлетворенности, 3,70-4,40 – средняя степень удовлетворенности (ССУ), 4,50-5,00 – высокая степень удовлетворенности (ВСУ).

Результаты анкетирования показали следующее. Демографическая характеристика респондентов была отражена показателями пола. Большая часть респондентов является представителями женского пола – 60% и более от общего числа опрошенных.

Услугами библиотеки пользуется подавляющее большинство респондентов. Студенты – более 80% от общего числа опрошенных – посещают библиотеку от нескольких раз в месяц до нескольких раз в неделю. Магистранты – 100% – регулярно, но не часто посещают библиотеку от нескольких раз в год до нескольких раз в месяц. Преподаватели – 99,19% – активно посещают библиотеку и большинство из опрошенных (47,97%) достаточно часто пользуются ее услугами – несколько раз в месяц. Высокий процент охвата основных групп пользователей подтверждает, что библиотечные сервисы востребованы.

Режим работы структурных подразделений и библиотеки в целом соответствует ожиданиям и потребностям читателей библиотеки. Среднее значение коэффициента удовлетворенности составило 4,35 – соответствует ССУ пользователей режимом работы библиотеки.

Работа персонала библиотеки, от знаний, умений, общей культуры которых зависят качество и количество предоставляемых услуг, пользователями оценена высоко. Среднее значение коэффициента удовлетворенности работой библиотекарей по четырем показателям (компетентность, вежливость, оперативность обслуживания, готовность оказать практическую и консультативную помощь) составило 4,50 – соответствует ВСУ пользователей. Следует отметить, что значения коэффициента удовлетворенности студентов художественно-графического факультета (ХГФ), магистрантов и преподавателей университета составили, соответственно, 4,63 / 4,60 / 4,83 – соответствуют ВСУ пользователей.

Состав библиотечного фонда (количество наименований различных видов изданий, количество экземпляров учебной литературы) соответствует запросам большинства читателей. Среднее значение коэффициента удовлетворенности составило 4,09 – соответствует ССУ пользователей.

Большинство читателей предпочитает пользоваться печатными источниками информации, хотя спрос на издания на бумажных носителях информации незначительно опережает спрос на документы на электронных носителях. Среднее значение коэффициента удовлетворенности количеством документов на различных видах носителей информации составило 4,08 – соответствует ССУ пользователей.

Среднее значение коэффициента удовлетворенности веб-сайтом библиотеки (дизайн, технические возможности, качество информации) составило 3,98 – соответствует ССУ пользователей.

Читателей библиотеки устраивает качество справочно-библиографического аппарата/электронных ресурсов (каталоги, базы данных, библиографические картотеки, репозиторий). Среднее значение коэффициента удовлетворенности составило 4,13 – соответствует ССУ пользователей.

Среднее значение коэффициента удовлетворенности качеством занятий по информационной культуре и самооценки собственных умений – 4,12 – соответствует ССУ пользователей.

Среднее значение коэффициента удовлетворенности качеством работы библиотеки по направлениям (обслуживание в автоматизированном режиме, по межбиблиотечному абонементу и электронной доставке документов, а также предоставление справочно-библиографических услуг, информации о библиотеке и ее услугах, обеспечение библиографическими пособиями) составило 4,18 – соответствует ССУ пользователей.

Среднее значение коэффициента удовлетворенности качеством культурно-просветительской работы библиотеки по трем показателям (культурно-просветительская работа в целом, книжные выставки и открытые просмотры, творческие встречи и музыкально-поэтические вечера) составило 4,63 – соответствует ВСУ пользователей.

Среднее значение коэффициента удовлетворенности работой библиотеки по оказанию платных услуг по двум показателям (качество выполнения и ассортимент платных услуг) составило 4,28 – соответствует ССУ пользователей.

Деятельность библиотеки оценивалась пользователями по трем показателям: работа библиотеки в целом, качество услуг в целом, комфортность условий в библиотеке. Среднее значение коэффициента удовлетворенности составило 4,39 – соответствует ССУ пользователей. Следует отметить, что данный показатель трижды соответствовал ВСУ пользователей: 2014 – ХГФ, 2017 – магистранты, 2018 – преподаватели университета.

В целом анкетирование показало, что пользователи положительно оценили работу библиотеки. Наиболее высокие оценки деятельности НБ выставили студенты ХГФ и магистранты (2 коэффициента из 10 соответствуют ВСУ пользователей), преподаватели университета (5 коэффициентов из 11 соответствуют ВСУ пользователей).

Интегрируемый коэффициент удовлетворенности пользователей работой библиотеки в целом за 2013-2018 годы составил 4,20 – соответствует ССУ пользователей.

Интегрируемые коэффициенты удовлетворенности пользователей по направлениям работы библиотеки (11 позиций) соответствуют средней (9 позиций) и высокой (2 позиции) степени удовлетворенности.

В анкету были включены открытые вопросы, которые предоставили респондентам возможность высказаться, а исследователям выявить их мнения и мотивы. Анализ ответов респондентов за весь период анкетирования позволил сформулировать пожелания пользователей по улучшению библиотечного обслуживания. Отдельно хочется отметить значительное количество положительных оценок качества работы библиотекарей и добрых пожеланий в их адрес.

Результаты анкетирования изучала администрация НБ и инициировала корректирующие и предупреждающие действия, направленные на улучшение работы библиотеки, повышение эффективности и качества её сервиса и услуг, их соответствие существующим потребностям пользователей и ориентация на их перспективные потребности.

В 2014-2019 годы была укреплена материально-техническая база библиотеки: приобретена организационная техника, увеличено количество автоматизированных рабочих мест для пользователей в отраслевых отделах библиотеки, установлен Wi-Fi.

Систематически проводится оценка качества и эффективности веб-сайта НБ ВГУ: аудит и анализ статистики сайта, социологические исследования и другие. В первом квартале 2020 года запланирован запуск новой версии веб-сайта НБ ВГУ.

Изменены структура НБ и режим работы библиотеки.

Обеспечивается повышение квалификации и поддержания компетентности персонала. В 2018 году 90% работников библиотеки прошли повышение квалификации по образовательной программе «Библиотечно-информационное обслуживание в современном научно-образовательном пространстве учреждения высшего образования».

Пристальное внимание уделяется комплектованию фонда, проводится анализ соответствия приобретаемых изданий профилю комплектования и потребностям пользователей.

Проводится работа по активизации взаимосвязей библиотеки со структурными подразделениями университета.

Результаты анкетирования обсуждались коллегиальными органами управления НБ, в подразделениях библиотеки.

Суммируя сказанное, можно сделать следующий вывод. Менеджмент качества – объективный фактор совершенствования работы НБ ВГУ, а социологические исследования, в нашем случае анкетирование, его эффективный инструмент. Использование СМК позволяет значительно повысить результативность деятельности НБ в ИОС университета, своевременно реагировать на происходящие изменения и корректировать стратегию, определять наиболее важные приоритеты и эффективно распределять ресурсы.